

**Brouillon à réviser**  
**Septembre 2007**

# **Gérer les conflits entre les travailleurs de l'économie informelle et les autorités**



**L'organisation dans l'économie informelle: Livres de ressources  
pour les organisateurs, Numéro 5**

# Gérer les conflits entre les travailleurs de l'économie informelle et les autorités

## Table des matières

Aperçu général:	
L'organisation dans l'économie informelle. Livres de ressources pour les organisateurs	3
Problèmes et défis: Les travailleurs de l'économie informelle dans les différents secteurs	5
1. Introduction	3
Dans ce livre	
Le défis	
2. Utiliser les procédures de la loi du travail	4
3. Appliquer les lois de la justice naturelle	6
4. Procédure de négocier un dispute "privé"	7
5. Adapter les procédures communes pour les travailleurs informels	9
Médiation	
Arbitrage	12
6. Utiliser la loi pour résoudre un dispute	14
Avant de décider sur une stratégie légale	
Prendre une décision collective	16
Impliquer les membres	
Administrer les fonds pour les cas légaux	17
Choisir un (e) avocat (e)	
Stratégies légales	18
7. Se préparer pour des disputes: Directivés générales	22
Activités d'apprentissage	23
Ressources et références	24

## Sommaire

### **L'organisation des travailleurs de l'économie informelle : Livres de ressources pour les organisateurs**

#### **Les Documents**

Il y a six livres dans la série :

1. Le recrutement des travailleurs de l'économie informelle dans des organisations démocratiques.
2. Construire et maintenir une organisation démocratique pour les travailleurs de l'économie informelle
3. Gérer les problèmes quotidiens des travailleurs de l'économie informelle
4. Conduire des négociations collectives pour les travailleurs de l'économie informelle
- 5. Gérer les conflits entre les travailleurs de l'économie informelle et les autorités**
6. L'action collective pour les travailleurs de l'économie informelle.

#### **Les objectifs**

Ces documents ont pour but d'assister chacun des animateurs dans la tâche d'organisation des travailleurs de l'économie informelle. On espère que ça donnera aux animateurs des idées pratiques sur lesquelles les besoins vont être faits et comment le faire.

Ses buts pour assister les organisateurs

- Identifier quelle information est nécessaire pour commencer l'organisation des travailleurs de l'économie informelle et où la trouver.
- Recruter les travailleurs de l'économie informelle dans des organisations démocratiques et engager collectivement dans des pratiques démocratiques organisationnelles.
- Résoudre les problèmes quotidiens des membres
- Développer les éléments et pratiques des négociations collectives
- Utiliser des stratégies créatives quand les négociations échouent ou quand elles sont impossibles, y compris des conflits de résolution des mécanismes, des remèdes légaux, des actions de masse et de publicité.
- Vérifier les activités éducationnelles de discussion des groupes de base.
- Encourager et soutenir les dirigeants, véritables porte-paroles des travailleurs
- Insister sur la participation des femmes travailleuses à tous les niveaux.

#### **L'usage des livres**

Les livres de ressources fournissent des idées, des directives et des exemples qui peuvent vous inspirer pour organiser les travailleurs de l'économie informelle.

Vous pouvez les utiliser à cet effet, sur le lieu du travail, au bureau ou dans un milieu communautaire. Il faut les adapter à votre secteur, à votre pays et au sexe, à la race et à la culture des gens que vous organisez. Utilisez les :

- **Comme un guide d'organisation** : ressortir les idées, les listes de contrôle et les expériences
- **Pour information** : lire et partager vos connaissances avec les autres

- **Pour générer des idées** : créer de nouvelles stratégies d'action
- **Comme un outil de planification** : utiliser les étapes et les stratégies pour t'aider à faire ton projet
- **Pour éduquer et rendre puissant** : dans des conflits informels, des ateliers ou séminaires de formation.

Vous trouverez les symboles suivants partout. Utilisez les pour vous aider à trouver vos propres voies autour des brochures.

 Conseil

✓ Liste de préparation

😊 Partage d'expérience

📖 Définition

📅 Activités d'apprentissage

## Définitions clés et principes

### Qu'entendons-nous par organiser

**Organiser** veut dire construire le pouvoir des travailleurs par :

- Le recrutement : faire venir les travailleurs dans l'organisation
- La construction et le maintien de l'organisation démocratique
- La formation des dirigeants véritables porte-paroles, y compris les femmes leaders
- Le renforcement des capacités des membres à travers le militantisme, l'éducation et l'information
- La représentation des membres individuellement et dans des négociations collectives
- Le traitement des problèmes et des conflits
- Le soutien des actions de masse des travailleurs
- La provision des services pour les membres et avec les membres

### Les trois principes clés d'organisation

- Gain réel, amélioration immédiate et concrète dans les vies des travailleurs
- Donner aux travailleurs le sens de leur propre pouvoir
- Modifier les relations de pouvoir

*"Soyez passionnés, engagés, innovateurs, et créatifs dans vos efforts d'organisation et de mobilisation des travailleurs de l'économie informelle"*

*(Kwasi Adu – Amankwah, Secrétaire Général de Ghana TUC, Septembre 2006, discours à la conférence sur l'organisation de l'économie informelle).*

## Difficultés et défis pour les travailleurs informels de différents secteurs

Secteurs/groupes	Difficultés majeures (en plus du revenu et de la sécurité sociale)	Organiser des défis
Rue, vendeurs de rue, colporteurs	Droits de vendre espace de vente facilités de stockage et de conservation, toilettes, et eau. Protection contre les tracasseries policières sécurité	Comptes personnels non perçus par les travailleurs comme par les autres Aucun droit de travailleurs non couvert par le code du travail. Contrôlés par les politiciens (mafias, la fuite des tracasseries, les rivalités entre eux, manque de temps pour un travail organisé, ignorés par les syndicats
Les travailleurs de maison (basés à leur domicile)	Revenus égaux, même bénéfice, et protection comme eux des entreprises. Identification de l'employeur, accès au travail régulier, amélioration de la dextérité, accès aux marchés (comptes personnels).	Isolés dans les maisons, invisibles. Pas de temps sans que les femmes ne doublent le fardeau domestique/entretiens domestiques. Peur de perdre son emploi, être empêché d'abandonner le domicile, religion et culture, le travail des enfants est ignoré par le syndicat de commerçants, non couvert par le code du travail ou encore par des statuts ambigus.
Collecteurs d'ordure et de matières recyclables	Accès aux ordures, intégration des ordures solides, gestion des systèmes, mauvais contrats (légers), statut amélioré, santé et sécurité, exploitation par les intermédiaires.	Statuts légers et estime personnelle. Peur de perdre son emploi, rivalité interne, temps de rencontre, travail des enfants pas couvert par le code du travail ignoré par le syndicat des commerçants
Ouvriers agricoles	Droits à la terre et le droit à l'utilisateur de terre travail régulier accès à l'équipement	Localisations dispersée, isolées, éloignés et non protégés par le code du travail
Les domestiques	Droits d'organiser, sécurité Accès aux facilités Protection contre les injures Libertés de circuler	Isolés dans les maisons La peur de l'employeur et La peur de perdre son emploi Pas protégés par le code du travail Manque de temps Peur des autorités (les émigrants)
Ouvriers de transport	Accès aux routes et aux passages Protection contre les tracasseries des autorités, des politiciens et des mafieux Santé et sécurité/protection contre les accidents, garage et facilités prix du carburant et autres frais	Mobilité, rivalité interne, ils ont leur propre compte, pas vus comme des travailleurs. Contrôlés par les politiciens "mafieux" menacés par les employeurs
Difficultés pour les femmes travailleuses de l'informel	Accès à la surveillance adéquate, permanente des enfants. Saine protection de revenue pendant la maternité sécurité physique. Déséquilibre entre les salaires et le travail. Harcèlement sexuel	Peur Manque de confiance, barrière culturelle et religieuse, souvent habitation éloignée, dominées par les hommes des secteurs Manque de temps Surveillance de la maison et des enfants

# Gérer les conflits entre les travailleurs de l'économie informelle et les autorités

## 1. Introduction

### Dans ce livre

Ce livre jette un regard sur quelques mécanismes que les travailleurs informels peuvent utiliser pour résoudre les disputes collectives et individuelles, spécialement les travailleurs qui tombent hors de la charpente de la loi du travail. Vous trouverez l'information sur comment vous pourriez adapter les méthodes utilisées par les unions de commerce des travailleurs formels pour résoudre les disputes, entre autre la médiation et l'arbitrage. Le livre explore aussi comment les travailleurs informels ont utilisé, et peuvent utiliser les stratégies légales pour résoudre les disputes, et comment le faire dans les voies qui impliquent totalement les membres. A la fin du livre, il y a les activités d'apprentissage pour vous à utiliser avec les groupes des dirigeants et les organisateurs.

### Le défis

La plupart des travailleurs informels n'ont pas accès aux mécanismes de résoudre les disputes. Soit comme individus ou collectivement. La majorité des travailleurs informels sont exclus de la provision de la loi du travail, et ainsi exclus des mécanismes formels de résolution des disputes disponibles pour les travailleurs formels et leurs associations. Et, même si les travailleurs informels sont capables de négocier collectivement, la plupart de ces négociations ne sont pas entre les employeurs mais avec les autorités publiques et autres où il n'y a pas des canaux en place de résolution formelle de dispute.

Que faisons-nous lorsque les négociations échouent?

Que faisons-nous lorsque ceux qui ont autorité et pouvoir refusent de négocier et résoudre les problèmes? Et comment les travailleurs informels et non protégés se défendent lorsque les autorités menacent leurs droits et leur gagne-pains? Si nous décidons d'utiliser la force à travers les grèves et les autres formes d'action collectives ce n'est pas possible ou pas stratégique, y a-t-il d'autres moyens à utiliser pour lutter à avoir une résolution satisfaisante au dispute et gagner quelque chose pour nos membres?

## 2. Utiliser les procédures des lois du travail

Dans les différents pays, les procédures des dispute ouverte pour les travailleurs et leurs unions peuvent prendre les processus différentes et prendre les différentes formes. Cependant, si nous regardons au fond ces différences, nous réalisons en plus des procédures légales trois méthodes majeures de résoudre les disputes “en dehors de tribunaux”.

Ces méthodes sont:

- **Négociation** directe ou négociations continues entre les parties disputantes.
- Utiliser une personne (troisième partie) pour **médier**, ou agir comme pont entre les parties disputantes. Elles/ils essayent de les amener à un accord à travers le processus de négociation volontaire.
- Une personne est nommée pour **juger** ou **arbitrer** la dispute sur base d'évidence que présentent les parties disputantes. Elle/il prend la décision sur le dispute.

Celles-ci peuvent être les processus à part ou elles peuvent être une part de successions des étapes vers la résolution des disputes. En Afrique du Sud, par exemple, la loi du travail établie les procédures et les étapes pour résoudre les disputes individuelles et collectives. La première étape est habituellement la procédure de dispute au lieu de travail interne qui pourvoit pour les auditions et une décision (disputes individuelles).

Si les deux parties ne résolvent pas la dispute, ou si le travailleur individuel n'est pas satisfait avec la conclusion de l'audition, la dispute peut aller à la seconde étape. L'institution de résolution de disputes établie sous la loi du travail, auditionne la dispute. Dans quelques cas, la dispute va jusqu'au tribunal.

### Définition

#### Médiation

La troisième partie qui assiste ceux qui sont en dispute à avoir un accord à travers les négociations. Ceci est souvent aussi connu comme conciliation

#### Arbitrage

Les parties au dispute mettent leur cas devant l'arbitre (juge) qui prend la décision, comme récompense. Le jugement lié sur les parties en dispute.

### **Procédure interne dans la campagne, autorité locale, gouvernement**

Indépendamment du problème, ça peut impliquer:

- Négociations ultérieures
- Médiation et/ou arbitrage
- Audition/jugement
- Recour



#### **Conciliation (Médiation)**

Pourvu pour l'Acte des Relations du Travail

Prend lieu dans l'Institution Légale de Résolution des disputes Commission pour la Conciliation, Médiation et Arbitrage (CCMA)

- Option d'avoir une médiation privée
- Option de faire la grève pour l'intérêt des disputes. Exemple, salaires, mais pas des disputes des droits. Exemple, renvoi



#### **Arbitrage**

S'il n'y a pas d'accord entre la conciliation/médiation/grève on va à l'arbitrage



#### **Tribunal du travail**

L'arbitrage est finale, mais quelques problèmes peuvent aller au tribunal du travail

### **Procédures officielles de dispute en Afrique du Sud**

Bien que généralement exclus, quelques groupes des travailleurs qui habituellement, travaillent informellement ont l'accès aux procédures formelles. En Afrique du Sud, les travailleurs domestiques et quelques groupes des employés, travailleurs vulnérables tombent dans les limites de la loi du travail (bien que quelques employeurs souvent l'ignorent). Les union en Afrique du Sud ont utilisé leurs procédures et les institutions de résolution pour défendre leurs membres. C'est important que vous soyez familier de toutes les lois, régulations, accords et pratiques communes couvrant les travailleurs que vous organisez. Si vos membres ou l'employeur, ou leur statut, comme l'employé n'est pas assez clair, vous pourriez être en mesure d'utiliser les procédures de la loi du travail. Il est utile d'explorer les possibilités. Pour faire ceci vous avez besoin de connaître toutes les lois et les procédures couvrant les travailleurs formels.



### 3. Appliquer les lois de la justice naturelle

Les travailleurs informels peuvent être exclus de la loi du travail, mais ils ont encore les droits en tant que peuple et citoyens. La constitution du pays s'applique à tous les citoyens (bien que quelques travailleurs informels peuvent se retrouver exclus de quelque provisions, par exemple, les travailleurs immigrants). La loi de la justice naturelle et l'équité s'applique aussi bien aux travailleurs informels qu'à toute autre personne. Notre problème c'est de réclamer les droits et de s'assurer de l'application de ces principes de base.

Baser votre tentative de résoudre les disputes à travers les procédures pacifiques sur le concept de la justice naturelle. Utilisez ça comme charpente pour développer le processus de résolution des disputes formels ou sémi-formels. Utilisez ça pour t'orienter dans les disputes. Utilisez ça lors de l'argumentation de votre cas pour le traitement équitable et pour une résolution propre des disputes collectives et des cas individuelles.



#### **La lois de la justice naturelle**

*“la justice devrait être faite et à être faite”*

Cette adage capture le concept de la justice naturelle. La justice naturelle est à propos de l'équité. C'est à propos des principes légaux qui sont bien évidents qu'ils devraient être appliqués à toute personne sans toute fois avoir besoin de les mettre dans la loi. Il y a deux règlements principaux de la justice naturelle:

- La personne/groupe dont les intérêts seront affectés par la décision devrait avoir l'audition avant que cette décision soit prise
- Ceux qui prennent la décision devraient être neutres

De ces règlement viennent les directives or les procédures justes (procédures équitables) à suivre pendant les disputes, griefs et plaintes:

- Donnez un préavis adéquat à la personne/groupe affecté ainsi il y a le temps de préparer. Etablissez le temps et le lieu. Rassurez-vous qu'il n'y a pas de retard indu.
- Donnez au personne/groupe les charges (termes de disputes/en écrit
- Ne procédez jamais à l'audition du cas/groupe à l'absence de l'autre partie, à moins que ça soit des circonstances exceptionnelles
- Mettez à la disposition de toutes les parties tous les documents relatifs disponibles
- Donnez à toutes les parties l'opportunité d'avancer leur position et argumenter le cas
- Permettez aux parties d'être représentées
- Donnez l'opportunité à chaque partie de poser les questions et de contredire l'autre côté, y compris l'interrogation des témoins
- Prenez en considération les choses qui sont pertinentes et ignorez celles qui ne le sont pas lors de la prise de décision
- Assurez-vous que ceux qui prennent la décision sont objectifs et n'ont pas d'intérêt matériel dans la procédure de la conclusion

#### **4. Procédure de négociation d'une dispute "privée"**

Si la loi du travail ne couvre pas vos membres, mais vous avez des relations de négociation avec l'autorité ou employeur, il n'y a rien qui peut vous arrêter à demander la procédure de dispute. Dans cette voie vous pourriez avoir la procédure formelle de dispute, mais à travers le processus "privé" plutôt que cela établi par la loi. Appliquez les loi de la justice naturelle. Empruntez les idées des procédures utilisées pour les travailleurs formels, ou établies dans la loi.

Comme tous les accords négociés, vous pourriez vous rassurer que tout ceci est enregistré dans l'accord qui vous lie. Alternativement, les procédures informelles que vous pouvez déjà utiliser lors de dispute (comme enregistrer le dispute écrit, convoquer la réunion pour le disute, se convenir sur l'intervention extérieure) qui pourrait à la longue devenir "pratique commune" et plutard servir comme base convenue de la procedure formelle. Bien sûr, comme c'est le cas avec tous les accords avec les autorités élues, quand les politiciens et les parties politiques changent, il y a toujours le danger que le nouveau pouvoir ignore ce qui a été convenu avant.

☺ **Partage d'expérience: exemple d'une procédure d'une dispute "privée" pour les travailleurs informels**

**Procédure de dispute soumise au Conseil de la ville de Durban: Afrique du Sud**

**Étape 1: Déclaration du dispute**

Une partie chagrinée pourra déclarer le dispute et pourra fournir tous les particuliers des problèmes en dispute à l'autre partie (la partie répondante). L'avis pareil pourra clarifier la nature du dispute et les termes de résolutions proposés.

**Étape 2: Déclaration de réponse**

Dans les deux (2) jours ouvrables à partir de la réception de la declaration du dispute, la partie répondante pourra servir à la partie chagrinée une declaration de réponse dans laquelle elle répondra en detail aux allégations dans la declaration de dispute et pourra aussi clarifier une declaration de la position de cette partie en ce qui concerne la solution désirée.

**Étape 3: Réunion des parties**

La partie chagrinée pourra convoquer une réunion avec l'autre partie. Au cas où la réunion échoue à résoudre le dispute, le problème sera renvoyé au comité de développement économique de la cité de Durban.

**Étape 4: Réunion avec le comité de développement économique**

Les parties pourront demander une réunion avec le Comité de Développement Economique, la réunion qui sera convoquée dans les cinq (5) jours ouvrables à partir de la reunion des parties tenues en terme de l'article 3 ci-haut cité. Au cas où la réunion continue à échouer à résoudre le dispute, la réunion pourra s'efforcer à se convenir sur la procédure mutuellement acceptable pour la résolution du dispute, comme la médiation, arbitrage ou une quelconque autre procédure convenue.

**Étape 5: Action unilatérale**

Au cas où la réunion contemplée à l'étape 4 ci-haut citée, échoue à résoudre le dispute ou à se mettre d'accord sur l'action de traiter le problème, la partie chagrinée pourra poursuivre n'importe quelle action appropriée pour résoudre le dispute.

**Étape 6: Arbitrage et médiation**

Au cas où les parties se conviennent de soumettre le dispute à l'arbitrage ou médiation, l'arbitrateur ou médiateur pourra être acceptable aux deux parties. Les termes de références du dispute à se référer comme personne, aussi bien qui payera tout coût impliqué, sera mutuellement acceptée par les deux parties avant le commencement de l'exercice de l'arbitrage et médiation.

*(Union des femmes travailleuses autonomes, Afrique du Sud, 1996)*

## 5. Adapter les procédures communes pour les travailleurs de l'économie informelle

Dans l'absence de mécanismes formels de résolution de dispute les organisations et les travailleurs informels trouvent des méthodes "nouvelles" et "privées" de résolution des disputes. Vous aurez à voir les voies informelles et semi-formelles d'atteindre un accord. Mais y a-t-il des voies si nouvelles? Sur base des procédures de base ci-haut mentionnées ne pouvons-nous pas établir et les adapter à notre circonstance? Ne pouvons-nous pas utiliser les lois de la justice naturelle pour argumenter pour la justice équitable?

### Médiation

Vous pouvez utiliser la médiation pour aider à résoudre les disputes dans l'Economie informelle. Vous pouvez l'utiliser dans les moyens différents, partant de processus de médiation structurée pour utiliser le "aller-entre" pour vous aider à parler indirectement à votre adversaire. Bien sûr ceci est un processus volontaire ainsi il demande à votre adversaire d'accepter la médiation ou de parler à "aller-entre". Ci-bas il y a quelques exemples de différentes voies que vous pouvez utiliser dans la médiation informelle.

#### ☺ **Partage d'expérience : Processus de médiation structurée au Sri Lanka**

La police de la cité a donné aux vendeurs une semaine de quitter leurs sites localisées à côté de la station des taxis très animées au centre de Colombo, Sri Lanka. Ils ont menacé de les déplacer par force s'il n'ont pas respecté. La municipalité avait construit un nouveau marché à une certaine distance du centre de transport. Elle a dit aux vendeurs qu'ils doivent se mouvoir là-bas. Les vendeurs ont refusé de se mouvoir puisqu'ils n'allaient plus gagner leur vie. L'association des vendeurs avait passé assez de semaines en train de négocier de maintenir leurs sites, mais les deux parties ont refusé de changer leurs positions. Ils ont maintenant le dispute dans leurs mains.

Les travailleurs ont senti que la municipalité utilisait leur pouvoir injustement. Ils n'ont pas voulu la confrontation et la violence. Ils voulaient atteindre la convention pacifique avec la municipalité. Mais les deux parties étaient devenues fâchées au cours des négociations tellement qu'elles ne pouvaient plus se parler sans émotions et bruit: Les dirigeants de l'association ont suggéré que peut être un médiateur pourrait assister à abriser l'obstruction. Le médiateur pourrait les aider à se parler et trouver la solution créative au problème.

Les dirigeants ont approché la municipalité et ont proposé la professeur S. Narayan, une chercheuse universitaire respectueuse impliquée dans la recherche sur la planification urbaine, soit demander d'agir comme médiatrice dans le dispute. La municipalité a d'abord suggéré d'utiliser un de ses consultants, mais éventuellement a accepté au professeur elle était vue comme bien informée mais aussi neutre.

Ils se sont convenus sur la date et lieu de la médiation. Au jour convenu, les équipes de deux côtés se sont rencontrés avec la médiatrice. Elle a expliqué le processus et a demandé à chaque partie d'avancer et de motiver sa position. Elle a ensuite demandé à l'association de la rencontrer à part, suivi d'une rencontre pareille avec la municipalité. Dans des réunions séparées elle a parlé ouvertement et confidentiellement aux représentants. Elle les a cajolé suggestions à résoudre le problème et les obstructions établis. Elle a retourné en avant entre les deux groupes ayant les messages-clés, produisait des suggestions pour essayer et aider les parties vers la compromise, mais sans briser la confidentialité. De temps en temps elle a amené les deux groupes ensemble pour résumer les positions et pour évaluer comment ils sont proche de la compromise.

Eventuellement, elle a été capable de rédiger un accord que les deux groupes pouvaient “vivre avec”.

- Les vendeurs pourraient continuer à vendre dans une voisinage immédiate de la station de taxi
- La municipalité pourrait donner les permits aux travailleurs qui vendent actuellement dans la région
- Les vendeurs pourraient payer les frais négociés de temps en temps, mais en principe qui pourraient être abordable
- Les vendeurs devraient se rassurer que la rue des piétons vers les taxis était toujours libre et qu’il n’y ait pas obstruction à la circulation
- Les vendeurs devraient prendre la responsabilité ou garder la rue net et nettoyée et pourraient engager les services de collecteurs des déchets pour assister avec l’enlèvement des déchets
- La municipalité devrait pourvoir les toilettes, l’eau et les facilités de stock
- La nouvelle région de marché devrait être utilisée comme une embarcation de marché touristique
- Si une partie brise la convention, ils auront sept jours pour restaurer la provision, au cas échéant, la convention sera nulle et sans valeur.

Les équipe ont accepté de recommander ceci à leurs membres

### ☺ **Partage d’expérience: Utiliser un intermédiaire pour une médiation en Afrique du Sud**

En dehors du stade FNB de Johannesburg, les vendeurs vendaient de la nourriture aux foules dans les stades de football. Maintenant, ils vendent la nourriture aux travailleurs de la construction qui construisent le stade pour la préparation de la Coupe Mondiale 2010. Majoritairement les femmes vendeuses ont fabriqué des étalages simples à l’aide des boîtes, lastiques et des vieux bois en dehors de la porte du site.

Les femmes préparent la nourriture chaque jour. Elles la vendent aux constructeurs dans la matinée et pendant le dîner des travailleurs. Les femmes ont beaucoup de problèmes. Elles n’ont pas accès aux facilités de toilette et de l’eau. Il n’y a pas de poubelles, pas de facilités de stock ou sécurité pour leurs biens. Mais le grand problème est la menace constante de leur gagne-pain, par exemple, leur droit de vendre la nourriture aux travailleurs de la construction.

“Thabo Mbeki et les autres gens viendront d’outre-mer pour regarder la coupe mondiale et ils n’achèteront jamais de vous la nourriture, ainsi vous devez partir” était le message de l’administrateur de la compagnie de construction aux vendeurs. La compagnie a dit que la nourriture qu’ils vendent pourrait ne pas être hygiénique. Elle a enfin décidé de limiter l’afflux des constructeurs de dedans et de dehors du lieu de travail en ouvrant juste une porte.

La plupart des travailleurs sont membres de l’Association Sud africaine de Colporteurs de Rail (SARHA: South African Rail Hawkers Association). Ils n’ont pas de canal de traiter ce ‘dispute’ sur leur droit de vendre. Ils ont envoyé leurs dirigeants pour trouver la voie pour parler à l’administration. Ils ont décidé d’approcher l’union qui représente les travailleurs de la construction dans la compagnie, Union Nationale des Travailleurs de Mine (NUM), pour s’assurer du support des organisateurs des magasins. Ils ont demandé un travailleur de l’ONG et qui est activiste d’agir comme un aller-entre et organiser une réunion avec l’union, ce qu’il a fait. Les représentants des vendeurs ont rencontré avec les organisateurs des magasins qui a promis de supporter leur lutte pour leur droit de vendre la nourriture aux travailleurs de la construction.

Mais comme c'est souvent le cas, l'administration est venue avec un nouveau tour: Elle a ouvert la cantine à l'intérieur du site de construction. Elle vend la nourriture moins chère que la nourriture des vendeurs. Cependant, les femmes ont un grand avantage. Elles donnent crédits aux travailleurs. Ça veut dire que les travailleurs doivent payer seulement la nourriture chaque deux semaines quand ils sont payés. La lutte continue.

*(Interview avec un (e) vendeur (se) au stade FNB; Cheche Selepe, activiste et un aller-entre, Juillet 2007)*

### # Processus de médiation structurée

La première exemple illustre comment travailler habituellement le processus de médiation structurée. Il engage activement les travailleurs et l'"adversaire" dans le processus. Les deux parties **acceptent** la **médiation** et accordent sur le **médiateur** qui leurs convient. Elles se rencontrent au **temps** et **lieu** convenus. Le médiateur agit comme pont entre les représentants des travailleurs et l'"adversaire". Il/Elle ouvre habituellement la médiation par la facilitation d'une **réunion entre les deux groupes** pour identifier les problèmes et se convenir du processus. Il/Elle rencontre ensuite chacun des groupes **séparement** pour discuter les inquiétudes et les suggestions; pour essayer de surmonter les obstructions et rétrécir les différences entre les parties ainsi ils peuvent éventuellement compromettre et **atteindre un accord**, qui est enregistré par écrit. Si le processus échoue, ainsi les groupes peuvent prendre les étapes suivantes, ou elles peuvent décider de suivre leur propre voie.

### # Processus de médiation informelle

La deuxième exemple illustre comment vous pouvez utiliser le "médiateur" informel ou le/la "aller-entre" où vous ne pouvez pas directement engager avec l'adversaire. Dans ce cas, vous devez trouver quelqu'un avec qui votre adversaire est prêt à parler. Celui-ci pourrait être considéré comme une personne 'éduquée' et ainsi acceptable, ou quelqu'un de réputation sociale, comme prêtre, avocat, enseignant. Ça devrait être une personne avec le pouvoir et l'autorité qui rendrait difficile à refuser. Ça peut être aussi une organisation avec pouvoir comme Union de Commerce. Utilisez ceci comme mesure temporaire, et comme moyen de construire la confiance et les connaissances des travailleurs, ainsi dans le future, ils pourront être directement plus impliqués dans la résolution de leur propre dispute.

### #Utiliser le médiateur: Bienfaits et problèmes possibles

Bienfaits	Problèmes
Peut aider les parties à se "parler" lorsque les négociations sont devenues émotionnelles/colère ou lorsque les travailleurs n'ont pas accès à l'autre partie	La personne qui médie a beaucoup de pouvoir Il/Elle décide quoi rapporter aux parties à propos de leurs adversaires
Peut amener les nouvelles idées et options	Il y a la pression de compromettre et régler sans nouveau mandat
Peut aider à diffuser le conflit	Peut être très cher où on utilise une personne professionnelle
Peut aider les parties à compromettre et sauver la face	Les représentants des travailleurs peuvent se sentir affaiblis par les professionnels éduqués
C'est volontaire et les travailleurs peuvent opter de rompre et décider à n'importe quelle moment à une route différente	La décision/accord final (e) peut ne pas être atteint (e). Il n'y a pas de contrainte
Peut être rapide	

## Arbitrage

Si nous amenons une dispute ou un problème au tribunal de la loi, le juge (ou magistrat) aura l'audition du cas. Nous terminons avec une décision ou jugement qui nous lie. Le plus souvent, les travailleurs informels veulent une décision claire qui lie sur une dispute. Ceci rend plus difficile à l'adversaire d'ignorer, changer ou manipuler le compromis –quelque chose qui arrive fréquemment. Mais utiliser la loi n'est pas souvent l'option pour la plupart des travailleurs informels. La loi les exclue ou ne les supporte pas, et elle est lente et chère. En tant qu'organisateur, vous aurez à trouver les voies alternatives pour arriver à cette décision ferme. Une voie est d'organiser le processus d'arbitrage. L'arbitrage opère dans la même voie que le tribunal, mais elle est volontaire et moins formelle. Vous pouvez utiliser une variété de processus d'arbitrage, rangé de l'arbitrage faite formellement, à une qui est très informel. L'arbitrage repose sur l'accord de l'autre partie au processus et, plus important, aux deux parties acceptant la décision de l'arbitre.

### # Processus de l'arbitrage "formel"

Comme l'arbitrage est un processus souvent privé et volontaire, il pourrait ne pas avoir de raison technique ou légale qui empêche les organisations des travailleurs informels d'utiliser le processus équitable d'arbitrage formelle pour résoudre leurs disputes. Dans quelques pays il y a l'Acte d'Arbitrage qui détermine le pouvoir des arbitrateurs et gouverne le processus d'arbitrage. Vérifiez ceci. Vous pourriez être à mesure d'utiliser des telles lois pour donner le statut légal à l'arbitrage.

Si vous décidez que vous voulez utiliser le processus d'arbitrage formelle ou sémi-formelle pour résoudre le dispute vous aurez d'abord à amener votre adversaire à **accepter l'arbitrage**. Vous aurez à être clairs de ce qui est l'arbitrage, ce qu'elle va impliquer, pourquoi c'est la voie utile pour résoudre le dispute; combine ça va probablement coûter; vous aurez à développer une bonne motivation sur comment l'arbitrage sera bénéficiaire à votre adversaire. Armé avec ceci, et votre connaissance des **lois de la justice naturelle**, vous serez prêts à le/la persuader à accepter l'arbitrage, et à accepter la **procédure équitable**.

La chose suivante est de **décider d'un arbitre**. Ceci peut être ruse comme tous les côtés se mettre d'accord sur l'arbitre, mais les deux voudront quelqu'un qu'ils pensent sera sympathique à leur point de vue. Soyez prêts. Faites la liste des arbitres possibles. Essayez et impliquez les gens qui sont sympathiques aux travailleurs mais qui restent objectifs, et qui n'espèrent pas gagner de la décision. Vous aurez aussi à vous convenir sur les termes de références pour l'arbitre. Ça veut dire clairement étayer au début ce que sont les problèmes en dispute et sur quoi l'arbitre doit décider.

Puis vous aurez à vous convenir sur **qui peut être présent** à l'arbitrage. C'est habituellement le désavantage si l'autre côté engage un avocat à conduire leur cas, pendant que les travailleurs se représentent eux-mêmes. Bien sûr l'opposé peut être vrai et les organisateurs et les travailleurs sont connus pour battre les avocats professionnels.

**Préparez-vous** bien pour l'arbitrage. Ceci veut dire que vous aurez à avoir les faits et les figures sur le dispute; dates et temps conduisant au dispute; information pour supporter votre cas et les arguments bien préparés; les témoins qui sont bien instruits; et les documents nécessaires. Vous et votre équipe aurez besoin à pratiquer vos arguments avant d'aller à l'audition. Il est conseillé d'avoir l'assistance de quelqu'un qui est familier avec les arbitrages pour vous conseiller et vous entraîner à l'arbitrage. Celui-ci peut être un (e) membre de l'union, de l'ONG, un (e) avocat (e) sympathique ou arbitre.

Les débats devraient suivre le règlement de la justice naturelle. L'arbitre dirigera les **débats** le long des lignes suivantes:

- Elle/il peut vouloir tenir l’**avant-audition de l’arbitrage** pour amener les deux parties à se compromettre sur les problèmes clés de l’arbitrage. Elle/Il essayera de rétrécir celles-ci
- Dans l’audition, vous allez d’abord avancer votre cas si vous aviez déclaré la dispute
  - **déclaration d’ouverture**
- Votre adversaire doit ensuite déclarer son cas
  - **déclaration en réponse**
- Vous allez ensuite guider votre **évidence** et **témoins**
- L’autre côté peut vous ou poser à vos témoins les questions – **contre- interroger**
- L’**autre côté** avancera son évidence et témoins
- Vous aurez la chance de **contre – interroger**
- Les deux côtés feront les **déclarations de clôture**
- L’arbitrateur organize la **décision** ou le jugement appelé recompense, par **écrit**. Ceci est habituellement **lié** aux deux côtés.

Puisque ceci est un processus formel, et peut impliquer le paiement des coûts de l’arbitre, rassurez-vous que vous avez suivi les procédures nécessaires de ceux qui prennent les décisions dans votre organisation avant de prendre cette route. Soyez sûres que vous même êtes engagés à accepter la décision, même si vous pourriez perdre.

### # Processus de l’arbitrage informel

Il est souvent convenable d’utiliser l’arbitre informel de prendre une décision sur le problème dispute. Si les deux parties acceptent de supporter la décision d’une troisième partie respectée, ainsi ceci peut être une voie courte et décisive de résoudre le dispute. Le danger de l’adversaire peut considérer ceci comme voie de se retirer du dispute, et menacer de la décision de l’arbitre comme étant “informelle”, l’ignorer lorsque la chaleur se calme. Soyez préparés à ceci et trouvez comment ces décisions respectées et mises en pratique.

Avec l’arbitrage informel, vous pouvez choisir n’importe qui comme arbitre pourvu qu’il soit de confiance et respecté par les deux parties. Celui-ci peut être dirigeant de l’union de commerce, travailleur de l’ONG, un avocat, un prêtre, un conseiller, femme d’affaire, travailleur social ainsi de suite. Et pourvu que les deux parties ont l’opportunité égale d’avancer leur cas, et les lois de la justice naturelle sont appliquées, l’audition peut être conduit informellement selon les désires de l’arbitrateur.

### # Utiliser l’arbitre: Bienfaits et problèmes possibles

Bienfaits	Problèmes
C’est une voie objective de décider sur les problèmes en dispute	Le pouvoir de decider est dans les mains de l’arbitre
Pourvoie la décision Claire et liante	Les représentants des travailleurs peuvent se sentir affaiblis par les professionnels éduqués
C’est habituellement rapide	Peut être cher où on utilize une personne professionnelle
Les parties peuvent suaver la face. Elles n’ont pas à retomber en arrière	L’adversaire peut avoir plus de ressources et connaissances pour développer et presenter leur cas
Protège les dirigeants des travailleurs/organization. Ils ne sont pas à blamer si la décision n’est pas favorable	L’adversaire peut ne pas prendre l’arbitrage informelle sérieusement et peut ne pas mettre en pratique la décision de l’arbitrateur
	Est finale et empêchent les travailleurs de prendre l’action s’ils ne sont pas satisfaits



## 6. Utiliser la Loi pour résoudre une dispute

*“Les cas légaux sont utiles aux vendeurs sur la rue dans les deux voies: Une, ce cas spécifique peut être utilisé pour beaucoup de vendeurs et deux, où le cas implique un grand nombre des vendeurs sur la rue ou beaucoup de lieux où ils vendent”. (Manali Shah, SEWA, Sénégal, 2007)*

Si les négociations, mécanismes de négociation de dispute et/ou action collective ne sont pas possibles ou échouent de réaliser les résultats, vous pourriez considérer prendre l’action légale. Quelque fois, prendre la route légale est réellement utile pas juste pour gagner le cas, mais aussi parce qu’il a en lui le status, il a un grand profit, et peut être utilisé pour mobiliser et organiser ailleurs. Cependant, il peut créer des fausses expectations. Les travailleurs ont souvent une grande foi dans la loi de pourvoir des conclusions justes et équitables. Si elle échoue à épouser leurs expectations, il peut les démobiliser et même les tourner contre l’organisation.

Avant d’embarquer alors, vous devriez considérer toutes les angles très attentivement, ou avant de promettre une stratégie légale pour résoudre le dispute. Avant de commencer, posez des questions suivantes pour trouver si cette stratégie sera appropriée, possible et utile. Est-ce que les bienfaits paieront plus que les coûts ou les problèmes?

### Avant de décider sur une stratégie légale

D’abord, pensez sur pourquoi vous considérer une stratégie de l’action légale:

- Voulez-vous défendre vos membres contre l’attaque sur leurs droits?
- Voulez-vous prévenir le changement négatif?
- Voulez-vous avancer la position et les intérêts de vos membres?
- Voyez-vous l’opportunité de prendre un cas d’un individu qui aura des implications à une communauté plus large des travailleurs informels?
- Etes-vous désespérés et ne voyez pas un autre voie en avant?
- Vos membres insistent-ils pour aller au tribunal et vous ne pouvez pas les persuader contre cette route?

Il est important d’être clair sur les objectifs et les conclusions désirés de votre stratégie légale. Il n’est pas utile d’être poussé dans une procédure de l’action légale puisque vous êtes désespérés de vous éloigner de la pression sur vous, ou bien parce que les travailleurs insistent d’aller jusqu’au bout malgré les indications que ça ne va pas réussir ou bénéficier de l’organisation.

Ensuite, utilisez la liste de vérification suivante pour répondre aux questions-clés de préparatoire. Impliquez vos membres dans la discussion. Utilisez ceux-la avec l’expérience et expertise pour vous assister à répondre les questions.

### ✓ Liste de préparation 1: Avant d’embarquer sur la stratégie légale

Ya-t-il des lois et/ou cloues dans les lois que nous pouvons utiliser?	
Les autres ont-ils utilisé cette loi/stratégie successivement?	
Y a-t-il des avocats publiques et/ou sympatiques qui sont prêts à assister?	
Qu’est-ce que ça va coûter d’aller jusqu’au bout?	
Pouvons-nous trouver des ressources nécessaires?	
Y a-t-il l’espoir de succès?	
N’y a-t-il pas d’autre voie?	
Est-ce que la stratégie aura des tours positives exemple, mobilisation des membres?	
Est-ce que la stratégie aura des tours négatifs exemple, démobilisation des membres?	

Ayant identifié quelques tours négatifs et positives d'utiliser la stratégie légale, considérez attentivement les bienfaits et les problèmes possibles. Lisez le résumé suivant, tiré des expériences des organisations des travailleurs pour vous donner des idées.

### ☺ **Partage d'expériences: Bienfaits et problèmes avec les stratégies légales**

#### **Bienfaits possibles**

- Construit l'optimisme et l'enthousiasme des membres
- Donne foyer et quelque chose à organiser/mobiliser l'entourage
- Si avec succès ça peut donner des bienfaits immédiats et à long-terme aux membres
- Ça peut avoir des bienfaits aux autres travailleurs dans les positions similaires
- Donne publicités et statut aux travailleurs et organisation
- Crée l'estime des travailleurs

#### **Problèmes possibles**

- Les membres sont au-delà de la confiance de succès
- Les membres se basent sur le cas et arrêtent la lutte
- Les organisateurs focalisent sur les aspects techniques, légaux et oublient de focaliser la construction de l'organisation
- Les membres deviennent désillusionnés avec l'échec au tribunal
- Les membres condamnent l'organisation s'ils ne réussissent pas totalement
- Les membres perdent l'intérêt puisque ça prend du temps
- C'est très cher et conduit aux problèmes financiers pour l'organisation
- Prend du temps sacrifier à l'organisation des autres activités



#### **CONSEIL**

Évitez à être attaché dans la pensée légale. Réfléchissez toujours comme organisateur. Comment cette stratégie aidera à construire l'organisation? Comment pouvons-nous utiliser la loi comme outils d'organisation?

## Agir collectivement

La décision d'aller jusqu'au bout avec un cas légal est une grande décision, et comme individu organisateur, il est improbable que vous allez la prendre seule, ou bien juste avec les travailleurs directement impliqués. Les stratégies légales sont un grand risqué pour l'organisation et pour ses finances. Les dirigeants doivent prendre cette décision collectivement, à travers les structures appropriées qui prennent les décisions:

Si vous avez considéré toutes les angles, le coût et bienfaits d'une stratégie légale, et contenu à considérer aller en avant, préparez-vous à argumenter la position avec les dirigeants dans vos structures. Soyez préparés à rapporter honnêtement la décision aux travailleurs de votre organisation. Ceci peut être extrêmement difficile si l'organisation décide de ne pas considérer le cas. Vous aurez besoin des qualités des dirigeants fortes pour traiter la colère et les frustrations qui ont la chance de surgir et ont la chance d'être orientées sur vous.

## Impliquer les membres

C'est essentiel que les membres soient totalement impliqués dans la décision de considérer le cas légal avant, pendant et après le cas. Si vous ne les consultez pas régulièrement, ça peut conduire les membres à être désabusés, démobilisés et fâchés, spécialement si vous perdez le cas.

Référez-vous à la liste de vérification suivante à chaque étape du processus pour vous rappeler de ce principe-clé.

### ✓ Liste de préparation: Impliquer les membres dans des stratégies légales

<b>Avant le cas</b>	✓
Les membres identifient les besoins authentiques du cas	
Les membres évaluent collectivement les implications et leurs opinions sont respectées	
Les membres et les dirigeants sont impliqués dans la décision démocratique de considérer le cas en avant (ou en décidant contre la décision)	
Les travailleurs reçoivent des rapports réguliers	
<b>Lors de la préparation pour le cas</b>	
Les représentants des travailleurs font part de l'équipe de préparation et de planification	
Les représentants des travailleurs aident à choisir les avocats	
Les représentants des travailleurs sont impliqués dans des réunions avec les avocats	
Les travailleurs sont reconnus comme grande source de l'information. Ils sont utilisés pour donner des instructions aux avocats et construire l'argument	
Les avocats conduisent une réunion générale avec les travailleurs	
Les dirigeants construisent la confiance des travailleurs en partageant leur connaissance, en étant ouverts et honnêtes. Ils ne doivent pas faire des promesses fausses ou exagérées	
Les pamphlets et les autres formes de publicité sont utilisés afin de continuer à informer les travailleurs, leurs familles et la communauté	
Les dirigeants cherchent les fonds pour le cas dans une manière transparente	
<b>Pendant le cas</b>	
Vous administrez les avocats	
Les travailleurs montrent leur grand support en participant massivement aux auditions au tribunal	
Les travailleurs eux-mêmes donnent l'évidence au tribunal	
Les organisateurs/dirigeants donnent des rapports de progrès honnêtes et réguliers aux travailleurs	
Les travailleurs font partie de ceux qui prennent la décision sur le cas en cours, inclues les décisions de régler en dehors du tribunal	

Les pamphlets simples et concis sont préparés régulièrement et sont circulés aux membres	
La politique est organisée à travers la presse, assemblées générales, démonstrations	
L'enthousiasme est maintenu-prolongé, processus de se retirer sont évités	
<b>Après le cas</b>	
Les réunions des rapports honnêtes, totaux et clairs sont tenues	
La conclusion du cas est simple et clairement résumée pour les membres dans le pamphlet, journal	
Le jugement est largement publié, spécialement où on a eu les gains	
Les travailleurs sont encouragés à rester positifs et se préparer pour la lutte en cours, spécialement où on a perdu le cas	
Les membres sortent pour informer les autres travailleurs de la victoire et des leçons acquises. Ils utilisent ceci pour éduquer, recruter et mobiliser	

*(Idées venant de la réunion de StreetNet International sur le dialogue collectif dans l'économie informelle et les lois et les stratégies de litige dans le secteur de vente sur la rue, Sénégal, Mars, 2007)*

### **Administrer pour les cas légaux**

L'argent peut être la source de conflit et de soupçon. Pour éviter ceci, les dirigeants et les organisateurs devraient taire l'argent honnêtement, professionnellement et d'une manière transparente. Puisque les cas légaux demandent une grande somme d'argent, trouver des ressources extérieures et quelque fois des contributions des membres, les dangers de corruption et de mauvaise administration sont élevés. S'il y a un règlement financier qui implique la distribution de l'argent aux travailleurs, les mêmes dangers surgissent.

Évitez ces dangers:

- Préparez et approuvez le budget
- Donnez des reçus à tout argent collecté
- Nommez un (e) caissier (e) qualifié (e) et qui donne des rapports réguliers
- Rassurez-vous que tous les paiements ont des preuves des documents
- Faites des rapports des entrées et des sorties dans vos rapports réguliers de progrès aux membres
- Préparez et approuvez les critères et les procédures de distribuer l'argent obtenu comme résultat du règlement
- Gardez les dossiers clairs et donnez des reçus quand il y a paiement aux travailleurs

### **Choisir un avocat**

*“NASVI a engagé avec les avocats dans les différents États de l'Inde qui sont devenus familiers avec la voie avec laquelle les lois affectent les vendeurs sur la rue. Souvent nous identifions les avocats en faveur des pauvres et des droits de l'homme pour travailler ensemble, et nous les invitons aux ateliers et réunions sur les problèmes des vendeurs sur la rue, nous les envoyons les matériels de NASVI, et même les invitons à rejoindre NASVI”. (Arbind Singh, Coordinateur de NASVI, Sénégal, 2007)*

Votre choix d'un avocat ou équipe légale est important. D'abord vérifier s'il y a l'intérêt public du cabinet d'avocat, ou ONG qui focalise sur la défense et 'extensions des droits des pauvres et des citoyens vulnérables. Les institutions pareilles sont souvent équipées des avocats engagés et sympathiques. Ils peuvent fournir des services légaux gratuits ou assister pour gagner de l'argent à payer pour le cas. Au cas échéant, regardez les avocats et les cabinets qui ont une réputation d'être engagé comme avocats du droit de l'homme, et ceux-là qui ont pris des cas similaires. Vous aurez habituellement ces informations de votre organisation ou des autres organisations. Parlez aux dirigeants, organisateurs et travailleurs qui sont directement impliqués dans les cas. Faites un suivi en lisant les rapports dans les journaux des organisations et des cabinets.

Observez les qualités suivantes chez l'avocat et son cabinet:

- Grande réputation de travailler dans ce domaine
- Respecté (e) par les organisations, autorités et travailleurs
- Sympathique aux pauvres et vulnérables dans la société, et engagé à améliorer leurs vies
- A la volonté de parler et écouter les travailleurs pas juste leurs dirigeants
- Sensible au genre et capable d'encourager les femmes travailleuses à s'ouvrir
- Capable d'expliquer clairement les choses aux travailleurs et répondre patiemment aux questions
- A le respect aux connaissances et considérations des travailleurs et a la volonté de les utiliser
- Charge les frais légaux et a la volonté de réduire le coût où nécessaire

## CONSEIL

N'ayez pas de crainte de votre avocat. Les avocats sont justes des personnes qui font le travail. Approchez-les avec confiance. Questionnez leurs opinions. Regardez les avocats comme partie de l'équipe qui amène les qualités différentes, les connaissances, abilités, et expériences également de valeurs mais différentes au problème commun.

### Stratégies légales

Les organisateurs sont souvent impliqués dans les stratégies légales **défensives**. Ils ont besoin de défendre les membres contre les violations de leurs droits, ou de réclamer leurs droits. Beaucoup d'organisations ont aussi initié les stratégies **proactives** pour étendre les droits et les protections aux travailleurs dans leurs secteurs, ou aux travailleurs informels généralement dans leurs pays. Ceci est habituellement un problème pour les organisations nationale ou les réseaux/alliances des organisations. Les stratégies proactives et défensives sont souvent **liées**. Par exemple, un cas réussi du tribunal qui empêche les autorités locales d'expulser les vendeurs dans une partie de la cité peut aider les vendeurs dans une autre partie ou une autre cité. Une initiative réussie d'étendre la loi du travail dans un secteur particulier de l'économie informelle sera la base d'une protection future des travailleurs. Il est important que vous soyez avertis des possibilités et des opportunités: pour reconnaître et prendre avantage d'étendre les gains locaux plus largement et pour demander les voies d'initier ou contribuer aux stratégies et campagnes nationales. Les organisations utilisent les approches légales variées indépendamment de l'urgence du problème, du système legal, des précédents légaux et possibilités pour le succès. Approcher les tribunaux pour le interdiction ou injuction est l'une des stratégies légales les plus communes. Les organisations utilisent cette stratégie dans la situation de crise où les gagne-pains des travailleurs sont menacés, comme où les vendeurs sont menacés d'expulsion des rues ou les collecteurs des déchets des sites de travail. Les autorités ont été stopées dans leurs traces.

### ☺ **Partage d'expériences: Stratégies légales défensives**

#### **Un photographe sur la rue gagne l'interdiction (injunction) en Afrique du Sud**

A Durban, la police municipale harcelait constamment les vendeurs sur ses rues qui n'avaient pas de permits. Le Centre de Ressources Légales (Legal Resource Centre: LRC) ont réalisé qu'il n'y avait pas de loi qui empêche les vendeurs qui n'ont pas des permits pour vendre. Ils ont ainsi décidé de prendre le cas de Monsieur Khehla Hezekiel Vilakazi, un photographe sur la rue.

Le juge a été d'accord avec LRC. Il a octroyé l'interdiction qui dit: "La municipalité et ses officiers de police sont interdit de se mêler d'une manière quelconque avec (Khehla Hezekiel Vilakazi) tout le temps qu'il est engagé dans la photographie pour une récompense tout le long de la littoral sous contrôle de la municipalité; la municipalité et ses officiers de police sont interdits de confisquer ou de prendre l'équipement photographique en possession de (Vilakazi).

*(StreetNet International, Communiqué de presse, 25 Octobre 2006)*

**SEWA, Inde, utilise la litige de l'intérêt public pour défendre les droits des femmes vendeuses**

“Le jour de l’audition, lorsque la salle de l’audience était remplie des vendeurs sur la rue venant de tous les coins de la cité, le juge a demandé à tous conseillers s’ils acceptent que cela était un problème où les parties concernées avaient besoin de s’asseoir et discuter; ils ont accepté. Il a ensuite dit qu’en attendant, les vendeurs ne devraient pas être dérangés. Il y avait un moment de silence absurde dans la salle d’audition. Ensuite, l’avocat de AMC (Conseil de Municipalité d’Ahmedabad: Ahmedabad Municipal Council) a protesté citant un grand nombre des vendeurs dans la cité (46000) en disant qu’il n’était pas possible de les laisser s’asseoir où ils voulaient. Mais la réponse du juge était finale comme il a levé la main et coupé la parole de l’avocat du répondant avant de terminer. Non. Aucun ne doit pas être dérangé”.

Ceci était le résultat de litige de l’intérêt public classé par SEWA au nom des femmes vendeuses membres de l’Etat de Gujarat. Les vendeurs de tout l’état pouvaient continuer à vendre sans dérangement pendant que les parties se sont convenues d’un compromis acceptable.

*Réunion de StreetNet International, Sénégal, 2007)*

**Union de transport informel en Zambie utilise les tribunaux pour gagner l’enregistrement**

L’union des travailleurs informels nouvellement formée, Union Zambienne des Travailleurs des Taxis et Bus (ZBTWU), a postulé pour l’enregistrement comme union. Le gouvernement a refusé ceci sur base de ce qu’il n’y avait pas d’association dans l’industrie qui sert d’employeur pour des raisons de négociation collective. L’union a demandé au Congrès Zambien des Association de Commerce (ZCTU) à intervenir. Le secrétaire général a fait recours au Ministre du Travail et de la Sécurité Sociale pour revoir la décision. Encore ceci a été refusé. L’union affronte actuellement le danger de la décision incontestée de répression ou de la mort lente parce qu’elle n’a pas eu de statut ou protection que cette enregistrement devrait amener. L’union, avec le support de la ZCTU, a défié la décision du Ministre au tribunal. Après bon nombre de mois, l’union a gagné le cas et est actuellement enregistrée comme union informelle des chauffeurs de taxis et de bus, et est affiliée à la ZCTU.

*(Fédération Internationale des Travailleurs du Transport, ITF 2006, Organisant les Travailleurs Informels de Transport. Projet de Recherche Global. Rapport Sommaire: Mike Chungu, WEAZ, Juillet2007*

### **Collecteurs des déchets défiant l'interdiction et défendent leurs droits de gagne-pain en Afrique du Sud**

“Elle a trainé son carton de fortune de l'autre côté des rues se pressant pour arriver à la poubelle à temps. Elle est fatiguée et le travail est ennuyeux mais c'est le seul moyen dont elle peut gagner le moyen de supporter sa famille. Et comme ceci est un récit de nombreux “réclamants” qui travaillent sur des dépotoirs variés en Afrique du Sud. Ils subsistent avec peine leur existence en recyclant les matériaux variés ils trouvent et dépendent de ce revenu pour supporter leurs familles.

Maria Motale et les autres 138 réclamants travaillent sur les déchets miniers au site Landfill de Marie Louise à Dobsonville, Soweto. Ils recouvrent le matériel jeté comme papier, plastique, verre, matériaux boîte et armoire pour revendre. Ils ne sont pas employés et ils réclamaient le matériel recyclable jeté au site avec la permission de 'Waste Tech' et du Conseil Métropolitain du Grand Joahannesburg (GJTMC).

Quand la 'Waste Tech' est devenue PIKITUP, elle a amené une demande d'expulser le matériel jeté. PIKITUP a unilatéralement annulé l'accord verbal que ces réclamants avaient avec Waste Tech et ainsi retiré les ressources des réclamants en faveur de l'un de ses employés qui a de retour offert d'acheter ces objets jetés au bas prix journalier. Le prix proposé était moins que ce que nos clients gagnaient après la revente journalier du matériel recyclable.

Initialement nos clients ont été expulsés forcement du site Landfill Marie Louise et empêchés de réclamer le matériel jeté sans ordre du tribunal. Nous avons ainsi amené l'ordre de spoliation contre PIKITUP et la Cité de Johannesburg.

Avocat George Bizos SC, a argumenté le cas au Tribunal. PIKITUP a ensuite amené une demande pour empêcher nos clients de réclamer le matériel jeté du site. Nous avons opposé la demande et nous avons réussi”.

“La Cité de Johannesburg et PIKITUP ont été empêchés unilatéralement d'expulser nos clients du site des poubelles et ont été ordonner de payer le coût de deux demandes qui totalise R26000.00 (\$ 38000).Nos clients continuent à recycler le matériel à partir du site Landfill Marie Louise”.

*(Centre de Ressource Légale, Rapport Annuel, 2004, Johannesburg)*

## ☺ Partage d'expériences: Stratégies légales proactives

### **TUC Ghana négocie l'extension légale de la loi du travail aux travailleurs informels**

Les négociations tripartites pour améliorer le vieux fragment de la loi du travail ont eu lieu au Ghana. Un des objectifs-clés de TUC était d'étendre les éléments importants protectifs sauvés par les travailleurs formels aux travailleurs informels. Le résultat du Nouveau Acte du Travail de 2003 contient des provisions spéciales en rapport avec les travailleurs temporaires et occasionnels. Ceux-ci leurs permettent de bénéficier des provisions des accords collectives, comme le paiement égal pour le travail de même valeur, accès aux mêmes provisions médicales disponibles aux travailleurs permanents, salaire total minimal de tous les jours travaillés (même si le climat empêche le travail) et congés publics. En plus, un employé temporaire employé par un même employeur pour une période continue de six mois ou plus doit être traité comme travailleur permanent.

*(Kofi Asemuah, Secrétaire Général Adjoint, GTUC, 2004)*

### **NASVI pourvoit l'éducation et l'information dur la loi**

NASVI (Alliance Nationale des Vendeurs sur la Rue de l'Inde) collectionne les jugements en rapport avec les vendeurs sur la rue et les garde dans leur Centre de Documentation ainsi ils peuvent être facilement disponibles. Ils produisent aussi les documents légaux, qui sont faciles à comprendre et ont traduit la Politique Nationale sur la Vente sur la Rue en langues locales indiennes. Ils donnent des copies des rapports écrits du tribunal et des jugements aux membres de leurs organisations affiliées, et publient les résultats de leur litige dans des médias publiques".

*(Réunion Internationale de StreetNet, Sénégal, 2007)*

### **Les travailleurs de la maison en Thailand proposent une nouvelle loi**

Le réseau des travailleurs de la maison en Thailand a rédigé une législation pour les travailleurs de la maison et l'a soumis à la Commission du Travail au Parlement. La loi proposée:

- Pourvoit pour la définition élargie des travailleurs de la maison
- Crée le comité membre pour développer la politique et la loi, pour organiser la rémunération et règlement sur l'environnement du travail et de la santé et de voir le développement des travailleurs de la maison.
- Pourvoit le fond de développement des travailleurs de la maison pour supporter les affaires créés pour améliorer le travail de la maison, et pour le développement des organisations des travailleurs de la maison.
- Crée un comité de résolution de dispute et l'inspecteur du travail pour se rassurer de la conformité avec la loi.

*(Réseau de travailleurs de la maison en Thailand, Acte de la Promotion et de la Protection des Travailleurs de la maison (Brouillon), 2004)*



## 7. Se préparer pour des disputes: Directives générales

Comme nous l'avons vu, il y a beaucoup d'options et d'idées pour traiter les disputes. Dans tout ceci, la préparation est très importante. Elle peut signifier la différence entre le succès et l'échec. La liste de vérification suivante peut aider à guider votre préparation pour la plupart des méthodes de résolution de dispute.

### ✓ Liste de préparation3: Processus de préparation pour la résolution d'un dispute

	✓
Je suis clair de ce que sont les problèmes en dispute	
J'ai fait l'analyse totale des risques, bénéfices, coûts, conclusions possibles de prendre le dispute en avant, ensemble avec les travailleurs et les dirigeants	
J'ai un mandat venant des membres pour aller jusqu'au bout avec le dispute	
J'ai suivi les procédure de la prise de décision dans mon organisation et j'ai le mandat de procéder	
Ressources suffisantes sont disponibles, et les procédures de traiter les ressources sont en place	
J'ai fait l'investigation s'il y a des procédures existantes, dans la loi, accords ou pratiques générales	
J'ai trouvé ce que les lois et régulations impliquent	
J'ai lu à ce propos et parlé aux autres des disputes similaires	
J'ai identifié les gens appropriés et sympatiques pour travailler ensemble exemple avocats, médiateurs	
J'ai pris conseil des gens/organisations appropriés	
J'ai tous les rapports écrits de tous les événements conduisant aux disputes	
J'ai collecté tous les documents nécessaires qui seraient besoin comme évidence	
J'ai parlé et instruit au travailleurs et aux autres qui peuvent dire l'histoire ou agir comme témoins	
Je donne des rapports réguliers aux membres impliqués	
Je travaille avec l'équipe des membres	
Je me suis rassuré que les femmes sont incluses dans l'équipe et que leurs problèmes sont couverts	
Nous avons pratiqué comment nous présenterons notre cas	
Je n'ai pas soulevé des espoirs irréalisables avec les membres	
Je me rassure que les travailleurs sont renforcés dans le processus et nous ne perdons pas le contrôle des "experts"	
J'ai mobilisé les autres membres et les autres travailleurs et organisations pour nous supporter	

## ■ Activités d'apprentissage

### Activité 1: Choisir la méthode de résolution de la dispute

#### Ambition

Vous aider à choisir et à planifier pour la méthode de résolution du dispute la plus appropriée

#### Tâche

Dans des petits groupes:

1. Partagez vos expériences du dispute dans lequel vous avez été impliqués
2. De vos expériences, choisissez un dispute que vous pensez qu'il a été résolu successivement si vous avez utilisé une autre méthode. Ou bien choisissez le dispute actuel
3. Décrivez comment vous pouvez procéder à propos de la résolution du dispute:
  - Quelle méthode ou procédure allez-vous utiliser?
  - Pourquoi cette procédure est la plus appropriée?
  - Quelles sont les étapes vous allez prendre pour vous préparer pour le dispute?
  - Quels sont les problèmes possibles que vous pourriez rencontrer?
4. Résumez votre réponse à la question 3 sur un grand papier. Choisissez une personne pour rapporter

### Activité 2: Développer la procédure de la dispute

#### Ambition

Pourvoir une opportunité pour vous de développer la procédure de résolution du dispute

#### Tâche

Travailler avec un(e) partenaire de votre organisation:

1. Identifiez l'employeur, autorité ou autre personne, groupe avec qui vous allez en dispute, ou pouvez faire ainsi dans le future
2. Utilisant les lois de la justice naturelle, et dessinant les idées de ce livre, élaborer une proposition de procédure de dispute à être négocié avec la personne/institution que vous avez identifié en haut
3. Ecrivez les points-clés de votre procédure proposée. Penchez votre procédure au mur. Partagez et comparez votre proposition avec les autres dans le groupe

## Ressources et références

Fédération Internationale des Association des Travailleurs de Education (IFWEA), 2006, Construire l'Organisation Démocratique du Travailleur et Représentation dans l'Economie Informelle. Manuel en deux parties

Fédération Internationale des Travailleurs, ITF, 2006 Organisant les Travailleurs de Transport Informel: Projet de Recherche Global, Rapport Sommaire

Confédération de l'Union de Commerce International, Bulletins à la ligne, variés

Centre de Ressource Légale, Rapport annuel, 2004, Johannesburg

P. Chikarmane, L. Narayan, The Kagad Kach Patra Kashtakari Panchayat (Union de Commerce des Collecteurs des déchets). Un cas d'Etude

Stirling Smith, 2006, "Organisons. Un SYNDICOOP manuel pour les unions de commerce et coopératives sur l'organisation des travailleurs dans l'économie informelle" – publication jointe de l'ILO, ICA et ICFTU

Nouvelles de StreetNet, variées

StreetNet International, Rapport sur la réunion de StreetNet International sur le dialogue collectif dans l'économie informelle et les stratégies des lois et litiges dans le secteur de la vente sur la rue, Sénégal, Mars 2007

### Web sites

[www.wiego.org](http://www.wiego.org)

[www.streetnet.org.za](http://www.streetnet.org.za)

[www.ituc-csi.org](http://www.ituc-csi.org)

[www.ifwea.org](http://www.ifwea.org)

[www.cawinfo.org](http://www.cawinfo.org)

[www.sewa.org](http://www.sewa.org)

[www.sewaacademy.org](http://www.sewaacademy.org)

[www.ilo.org](http://www.ilo.org)

[www.global-labour.org](http://www.global-labour.org)

[www.ditsela.org.za](http://www.ditsela.org.za)

[www.irene-network.nl/workers-is/domestic.htm](http://www.irene-network.nl/workers-is/domestic.htm)

### Centre de ressources

L'Institut de Développement pour la Recherche, Education et Support pour le Travail, DITSELA, en Afrique du Sud a une grande collection de matériel de l'éducation de l'union de commerce local et international. Ceux-ci a été extensivement utilisé en préparant ces livres. Pour accéder à ces ressources contactez [info@ditsela.org.za](mailto:info@ditsela.org.za)